

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. *Jurnal Perkembangan Manajemen Kinerja*. Yogyakarta.
- Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Anang, M.F. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Andreas, J. 2012. Pengaruh Brand Credibility Terhadap Word Of Mouth Melalui Customer Satisfaction & Customer Loyalty Pada PT Astra Honda Motor Di Surabaya. Surabaya.
- Anggito, A dan J. Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak. Sukabumi.
- Cempaka, D. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. Semarang.
- Detikinet. 2019. *Go-Jek Punya Fitur Baru, Pesanan Go-Food Jadi Lebih Ngebut*. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4774361/gojek-punya-fitur-baru-pesanan-gofood-jadi-lebih-ngebut>. 21 Januari 2020 (11.19).
- Detikinet. 2019. *Go-Jek : Go-Food Sudah Miliki 400 Ribu Merchant*. <https://inet.detik.com/business/d-4436989/go-jek-go-food-sudah-miliki-400-ribu-merchant>. 10 Maret 2020 (07.44).
- Durianto, D, Sugiarto dan L.J. Budiman. 2004. *Brand Equity Ten (Strategi Memimpin Pasar)*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Dwi, T.C dan Bari. 2016. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen Indomaret di Kecamatan Depok Sleman). *Jurnal Tambora*. Vol. 1 No. 3 Desember 2016. Yogyakarta.
- Fahmi, Y.Z. 2018. Pengaruh Customer Relationship Manajemen, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Merek Pada Citilink Juanda Surabaya. Surabaya.
- Fahreza, M.F. 2018. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kangaroo Premier Travel Samarinda). Samarinda.

- Gojek.com. 2018. *Fitur Layanan Gojek*. <https://www.gojek.com/>. 23 Desember 2019 (07.43).
- Gojek.com. 2019. *Daftar Promo Voucher Go-Food*. <https://www.gojek.com/blog/gofood/promo-voucher-go-food/>. 22 Februari 2020 (18.27).
- Gojek.com. 2020. *Promo Gratis Ongkir (GoFood) 2020*. <https://www.gojek.com/blog/gofood/promo-ongkir-go-food/>. 22 Februari 2020 (20.00).
- Hidayatullah, S, A. Waris, dan Y.Permata. 2018. Eksistensi Transportasi *Online (Go Food)* Terhadap Omzet Bisnis Kuliner Di Kota Malang. ISSN 2597-4696. Malang : Universitas Merdeka Malang.
- JawaPos.com. 2019. *Go Food Layanan Pesan-Antar Makanan Terbaik di Indonesia*. <https://www.jawapos.com/ekonomi/30/09/2019/gofood-layanan-pesan-antar-makanan-terbaik-di-indonesia/>. 23 Januari 2020 (19.20).
- Katadata. 2019. *Jumlah Pengguna Smartphone di Indonesia. E-marketer*.<<https://databoks.katadata.co.id/datablog/2017/01/24/indonesiaraksasateknologi-digital-asia>>.19 Januari 2020 (08.59).
- Katadata. 2019. *Pangsa Pasar Pengguna Transportasi Online*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/05/berapa-pangsa-pasar-jasa-layanan-transportasi-online-indonesia>. 19 Januari 2020 (08.23).
- Kompas.com. 2019. *Tahun 2019, Jumlah Pelanggan Go-Food naik 2 Kali Lipat*. <https://money.kompas.com/read/2020/02/11/231900126/tahun-2019-jumlah-pelanggan-gofood-naik-dua-kali-lipat?page=all>. 10 Maret 2020 (07.51).
- Kotler, P. & K.L. Keller. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. PT Indeks. Jakarta.
- Kusmasitta. 2014. Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemendan Pemasaran Jasa*. Vol. No. 1 2014. Jakarta.
- Laurent, F. 2016. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal AGORA*. Vol. 4 No. 2 2016. Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa :Teori dan Praktik*. Edisi1. Salemba Empat. Jakarta.
- Nurhayani dan D. Suryano. 2019. *Strategi Pemasaran Kontemporer*. Qiara Media Partner. Surabaya.

- Parawansa, D.A.S. 2017. A Moderating Effect of Commitment and Customers' Satisfaction on the Effect of Service Quality to the Customers; Perpetuation in People's Credit Bank (Bank Perkreditan Rakyat/BPR) in Makassar. *International Journal of Economic Research*. Vol. 14 No. 2. Makassar
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customers Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP)*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rifaldi, K dan Sulistyowati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram*. Vol. 13 No. 2 Oktober 2016.
- Rahmadani, S. C. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Go-Jek Indonesia Pada Kategori Go Food (Studi Pada Pengguna Layanan *Go-Food* di Kota Malang. Malang.
- Sari, P dan W. Ekawati. 2015. Peran Kepercayaan Dalam Memediasi Persepsi Nilai Terhadap Niat Beli Produk Ramah Lingkungan. *Jurnal Manajemen UNUD* Vol.4 No.7 2015. Bali.
- Sasongko, F dan H. Subagio. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan(Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.1 No. 2 2013 1-7. Surabaya.
- Setiawan, H. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol.20. No.3 September 2016. Palembang.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Tempo.com. 2015. *Go-Food Fitur Baru Go-jek Untuk Pesan Antar Makanan*. <https://tekno.tempo.co/read/656289/go-food-fitur-baru-go-jek-untuk-pesan-makanan/full&view=ok>. 03 Maret 2020 (07.28).
- Tjiptono, F dan G.Candra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. AND. Yogyakarta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- Wijayanti, E. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Nilai Terhadap Niat Ulang Menggunakan Produk Lain Melalui Kepercayaan Anggota di KSPPS Bmt Tumang. *Jurnal Perbankan*. Surakarta.
- Yamin, R. 2013. Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Astra International Daihatsu Di Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3 September 2013 Hal. 1231-1240. Manado :Universitas Sam Ratulangi Manado.

